Il Maggiore
L'ingresso del pronto soccorso dell'ospedale Maggiore

I numeri
Il progetto in sintesi

16
I ragazzi coinvolti nel progetto "Ops!" fra gli ospedali Maggiore, Sant'Orsola e Rizzoli. Si alternano a coppie di due in ogni pronto soccorso

250
Le ore di tirocinio degli specializzandi svolte in corsia assieme ai malati

150
Le ore per gli iscritti alla laurea triennale

IL RACCONTO

Quegli angeli custodi tra i pazienti del pronto soccorso

Il progetto pilota negli ospedali impiega studenti di Sociologia per dare conforto ai malati e offrire spunti per migliorare il servizio

di **Rosario Di Raimondo**

«Signora, le posso portare un bicchiere d'acqua?». Teresa, pugliese di 21 anni, pantaloncini neri e maglietta verde, non si ferma un attimo. Accompagna il paziente che non trova l'ambulatorio giusto, ascolta i racconti della nonnina che aspetta il suo turno da qualche ora, calma il ragazzo che perde la pazienza. Davanti ai suoi occhi passano grandi e piccini, simpatici e maleducati, persone che soffrono: «Sono felice quando posso essere utile per loro». Nei giorni in cui si discute delle misure contro le aggressioni a medici e infermieri – giubbotti protettivi, guardie, telecamere – una studentessa di sociologia che invece di andare al mare viene catapultata al pronto soccorso dell'ospedale Maggiore ricorda che forse esiste un'arma in più: la gentilezza. Sarà pure inevitabile aspettare molto tempo (a volte troppo) in quel grande purgatorio dietro la porta a vetri, ma l'attesa non deve essere per forza un'agonia.

Teresa è al secondo anno di Sociologia e fa parte del progetto "Ops!", ovvero "ospitalità al pronto soccorso", al quale collaborano le tre aziende sanitarie della città, l'Università, il Centro studi Antartide e la Fondazione Carisbo, che ha dato un contributo economico. Sei studenti al Maggiore, altrettanti a breve al Sant'Orsola e quattro al Rizzoli si alternano fra mattina e pomeriggio, due alla volta, per stare con i pazienti. Volutamente non sono stati scelti gli iscritti di Medicina ma di Sociologia, perché a curare gli ammalati ci pensano le persone col camice bianco. Il tirocinio (150 ore per chi è alla triennale, 250 per chi fa la specialistica) ha un altro scopo: fornire spunti e idee ai piani alti per migliorare l'attesa dei pazienti. E, nel frattempo, mettere in pratica piccoli gesti, buone pratiche che possono cambiare le cose.

«L'altro giorno è venuto un signore con una trombosi, si è seduto perché non riusciva a stare in piedi e allora ho fatto la fila al posto suo – continua Teresa, durante una pausa al pronto soccorso del Maggiore – c'era tanta gente, lui stava male, diceva "non ce la faccio più". Stavo per andare nel panico pure io, anche se non dovrei andarci perché qui vedi spesso situazioni difficili, devi mantenere la calma. Alla fine l'ho fatto passare davanti agli altri. Ricordo che mi teneva forte il braccio». Con Teresa c'è Elisabetta, una ragazza sarda di 26 anni che frequenta già la specialistica. Anche lei ha scelto di fare questo tirocinio e indossa la divisa verde di "Ops!": «La cosa che mi chiedono più spesso? "Quanto c'è da aspettare?". Però poi ti raccontano la loro vita e il tempo passa. Alla fine della giornata ti ringraziano tantissimo. Come quella signora sola che aspettava che finisse la visita del marito: si appisolava, si svegliava, parlava con me».

L'équipe
In divisa verde

▲ **Volontarie**
Al centro, due studentesse del progetto "Ops!"

Il tabellone segna i minuti dell'attesa. I codici bianchi e verdi, cioè quelli che riguardano i pazienti meno gravi, sono i più lunghi. È un vecchio problema che la Regione ha promesso di risolvere con una rivoluzione nei pronto soccorso. Per il momento, il lavoro non manca mai: «Al pronto soccorso vedi passare tutta la società – continua Elisabetta – è come andare sul bus. Sì, a volte vediamo anche la violenza verbale, soprattutto fra le persone che fanno la fila. C'è chi si ritiene più urgente di altri, ci sono momenti di tensione ma alla fine diventano gestibili».

La presenza di Teresa, Eleonora e di tutti i ragazzi che si sono buttati in quest'avventura in corsia, non passa inosservata. «Mi colpisce moltissimo il loro entusiasmo – racconta Vincenzo Bua, direttore del pronto soccorso –. L'obbiettivo è migliorare l'attesa dei pazienti, il momento dell'accoglienza. Dal bicchiere d'acqua alle informazioni. Fanno anche da mediatori fra chi arriva e gli infermieri dell'accoglienza. Ci danno dei consigli, stiamo pensando di installare delle colonnine di ricarica per il cellulare, mettere riviste, giornali e libri. Stemperano la tensione». Carlo Descovich, dirigente Ausl, direttore scientifico di "Ops!", racconta: «Il percorso in pronto soccorso è fatto di attese spiacevoli, questo progetto ha l'obiettivo di portare il paziente al centro del percorso di cura».

E Marco Pollastri, presidente di Antartide, immagina di «costruire figure che non esistono» nella nostra sanità, oltre a "istituzionalizzare" questi tirocini che sarebbero utili a tutti: pazienti, studenti, aziende sanitarie. Il progetto funziona anche al Rizzoli, come racconta il direttore generale Mario Cavalli: «La presenza di questi ragazzi è di grande aiuto in un momento delicato, quello dell'attesa, quando ci sono preoccupazione, paura, stress, ansia».

©RIPRODUZIONE RISERVATA